Guia Semi-Estructurada de Entrevista a Profundidad Nº1

Primera Entrevista

Buenos días/tardes. Mi nombre es Regina Casanova y estamos realizando un estudio sobre el uso y de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). La idea es poder conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación de proyectos informáticos para SUSALUD. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera. Cabe aclarar que la información es sólo para nuestro trabajo, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante. Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis. ¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

1. Primero, quiero saber cual es su percepción general acerca de los reclamos. Para usted, ¿qué es un reclamo?
   1. ¿Qué tan importante le parece que un cliente/usuario presente un reclamo a la empresa/institución cuando no se encuentra satisfecho de su producto/servicio?
   2. ¿Sabe cuál es el procedimiento para presentar un reclamo en una empresa/institución?
   3. ¿Ha presentado antes un reclamo? ¿Cuál fue el medio que utilizo para presentar su reclamo (vía telefónica, internet, presencial)?
   4. ¿Ha presentado antes un reclamo en el sector salud?
2. ¿Cuál cree que es actualmente el rol de los reclamos en una empresa/institución, si es que existiese uno?
   1. ¿Cuál cree que debería ser el rol de los reclamos en una empresa/institución, si es que existiese uno?
   2. ¿Cómo cree que las empresas/instituciones manejan la información proveniente de los reclamos, si es que lo hacen?
   3. ¿Cómo cree que debería ser tratada esta información, si es que se maneja?
3. Si existiese una herramienta online que permita presentar y manejar los reclamos y su información, ¿Cómo cree que mejoraría el rol que tienen actualmente los reclamos en las empresas/instituciones?
   1. Si es que existiera, ¿qué esperaría poder realizar o visualizar en ella?
   2. ¿Cómo cree que debería ser esta herramienta para ser exitosa?
   3. ¿Con quién compartiría la información y/o existencia de dicha herramienta, si es que lo compartiese?
4. De todo lo que se ha discutido, ¿qué le parece más importante?
   1. ¿Desea agregar algo más respecto al uso y manejo de los reclamos?

**El Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) en EsSalud**

En su percepción, los reclamos son útiles para una institución? En que forma pueden ayudar los reclamos a mejorar una institución?

En su opinión, es útil tener un sistema de gestión de reclamos? Cuales podrían ser las ventajas de este sistema? Y sus desventajas?

Considera que vale la pena invertir en un sistema de gestión de reclamos? En relación a otras actividades que se podrían realizar, cree ud que competiría con otras actividades que se podrían hacer en cuanto a recursos?

Cree Ud. Que los reclamos son manejados adecuadamente en EsSalud? En que considera Ud se podría beneficiar EsSalud si es que tuviera un mejor manejo de los reclamos?

Sabe Ud. Como son recogidos los reclamos en EsSalud? Ha escuchado sobre el Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)? Tiene una noción sobre como funciona este registro?

**Sistema Interno de Solicitudes del Asegurado (SISA)**

Si tuviera acceso a los reclamos que se presentan sobre su área, ¿Le parecería útil esta información? ¿utilizaría esa información para mejorar los servicios y/o atención que se brinda? Y sus pares?

Considera que seria útil una herramienta informática donde pueda tener acceso a los reclamos que se presentan sobre su área? Usted usaría esta herramienta? En que otras áreas lo usarían? Cree que la implementación de una herramienta como la que le menciono, seria ventajosa? Cuales podrían ser sus desventajas?

Para el uso de esta herramienta, cree que se podría ver limitada por el uso de computadoras en sus pares de otras áreas? Como considera que es su uso de la computadora?

Si se llegará a implementar esta herramienta, ¿qué posibilidades hay que Ud lo utilize en los próximos meses? Que le ayudaría a Ud para que utilizará este sistema? Que podría limitar su uso de la herramienta? Que sugerencias nos podría dar para que otros jefes de área conozcan y utilizen esta herramienta?

Si existiera esta herramienta, ¿La utilizaría para resolver los reclamos que se presenten de su dependencia? cual seria la principal finalidad para que lo utilizaría? ¿qué contenidos le parecería necesaria para poder solucionar esos reclamos? ¿Cree que utilizando esta herramienta, podría mejorar la atención que se brinda en su dependencia? ¿De que manera?